



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO MinTIC 2019



Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES	5
2.1. CONTEXTO NORMATIVO.....	5
2.2. OBJETIVO DEL PLAN	6
2.3. ALCANCE	6
2.4. METODOLOGÍA	6
2.5. COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	9



1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, cuya visión está orientada a que en el 2022 Colombia sea una sociedad digital que se destaca en Latinoamérica y en el mundo en la que todos los ciudadanos, de las zonas urbanas y rurales, están conectados con calidad, seguridad y sostenibilidad; adoptan las TIC y se benefician de los servicios digitales para mejorar su bienestar y aumentar la productividad, innovación y competitividad del país. presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2019, el cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de lucha contra la corrupción, el mejoramiento en la promoción y garantías de acceso a la información y el fomento de la integridad pública, constituyéndose en una importante herramienta del control preventivo y de lucha contra la corrupción en la gestión institucional.

Este Plan que busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social le da cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, que establece que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*. y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, *Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Contempla además lo señalado en el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por cinco (5) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

- a) Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.



Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción “Gestión institucional – Política Antitrámites y www.suit.gov.co

- c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co
- d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.dnp.gov.co Correo electrónico: PNSCtecomunica@dnp.gov.co
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Adicional a estos componentes, MinTIC incluye dentro del Plan el componente de Iniciativas Adicionales, conforme la sugerencia metodológica de la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2015”¹. En este componente se evidencia como se armoniza y se articula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el marco de las prácticas justas de operación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional, que está implementando el Ministerio.

- f) Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.⁴ Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses.



2. GENERALIDADES

2.1. CONTEXTO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.



- Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 DE 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa y al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

2.2. OBJETIVO DEL PLAN

Este Plan tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan al MinTIC la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; bajo los principios de articulación interinstitucional, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza.

2.3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, es aplicable a todos los procesos del Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones.

2.4. METODOLOGÍA

Definición del contexto estratégico

El Plan en el MinTIC se construye de forma conjunta con todas las áreas del Ministerio. Para su documentación se realizó un ejercicio con la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, la Oficina Asesora de Prensa, la Oficina de Tecnologías de la Información, la Dirección de Industria de las Comunicaciones, el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés de la Subdirección Administrativa.

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los cinco (5) componentes ya descritos, a partir de lo cual se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, y se realizó la elaboración de diagnósticos con las diferentes áreas del Ministerio, en los que se identificaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas usuarios y ciudadanos en el marco de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del estado de implementación de la



política de servicio al ciudadano; y el estatus de avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Las estrategias y actividades resultado tienen como insumos de análisis y verificación documental, el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen el presente Plan, los informes de seguimiento al PAAC 2018 presentados a la oficina de Control Interno, los resultados de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés, la aplicación de autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos y Paz, el avance en la implementación del Plan FOGEDI y los planes de mejoramiento de los procesos del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a los componentes, la Circular No.1 de 2018, del Consejo para la gestión y el desempeño institucional. Por otra parte, en el mes de noviembre y diciembre de 2018 se realizó una consulta a la ciudadanía a través de redes sociales con el fin de identificar los temas de mayor interés para los ciudadanos relacionados con los componentes del Plan y a través de mesas de trabajo colaborativas con las áreas del Ministerio se definieron las distintas actividades que permitirán en el 2019 el cumplimiento del Plan, en sus cinco componentes.

Formulación y construcción colectiva

Una vez se definió el contexto estratégico y se determinaron las capacidades institucionales del Ministerio, se continuó con la formulación de las diferentes actividades para cada uno de los cinco (5) componentes del plan; Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información, las cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, mejorar la confianza en las instituciones públicas y cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin de mejorar de manera permanente los procesos del Ministerio, impulsar continuamente un estado abierto a los ciudadanos, incrementar la satisfacción nuestros usuarios y grupos interesados. Igualmente se definieron las iniciativas adicionales que promueven la responsabilidad social en el Ministerio.

Elaborada la propuesta preliminar del Plan, se llevó a cabo la socialización a la ciudadanía y los grupos de interés del Ministerio, para conocer sus aportes y observaciones el cual se desarrolla a través de los canales dispuestos por el Ministerio para comunicación con la ciudadanía, como lo son; la página web, las redes sociales de la Entidad y el mailing institucional, invitándolos a ser parte activa de este ejercicio de formulación colectiva.

Seguimiento

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, será realizado por la Oficina de Control Interno del MinTIC. Dichos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Igualmente el PAAC, estará en constante monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, con la posibilidad que el Plan presente continua retroalimentación por



parte de los ciudadanos a través del correo electrónico minticresponde@mintic.gov.co y la cuenta Twitter [@MinTIC_Responde](https://twitter.com/MinTIC_Responde).



2.5. COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, el Ministerio continua consolidando la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de la ejecución de acciones orientadas al fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de la aplicación de los principios, de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, que enmarcan el excelente servicio al ciudadano⁵, que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo.

Por las razones anteriores MinTIC definen los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, para la vigencia 2019 los cuales se presentan a continuación:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsables	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar jornadas de socialización a los servidores del Ministerio de la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados del Ministerio.	Dos (2) jornada de socialización	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	1.2	Ajustar las cadenas de valor de los procesos con criterios de sostenibilidad que permitan fortalecer la relación con los grupos de interés en el Marco del desarrollo del Modelo de Responsabilidad Social Institucional.	Cuatro (4) procesos que incluyan criterios de sostenibilidad	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	1.3	Establecer un protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad	Un (1) protocolo establecido	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Oficina Asesora de Prensa	20/12/2019



	1.4	Realizar pre-auditoria externa a los sistemas de gestión de calidad del servicio, gestión Ambiental y gestión de salud y seguridad en el trabajo	Tres (3) pre-auditorías realizadas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional	20/12/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar la señalización del Edificio Murillo Toro conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013.	100% de las señales instaladas	Grupo Interno de Trabajo Gestión de Servicios Administrativos	20/12/2019
	2.2	Realizar jornada de socialización de los protocolos de atención al ciudadano del Ministerio.	Una (1) jornada de socialización	Grupo interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2018
	2.3	Publicar los Informe de PQRSD donde se establezcan los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención dispuestos por la entidad.	Tres (3) informes publicados en la página web	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	2.4	Implementar el uso de mecanismos que garanticen accesibilidad de las personas en condición de discapacidad a las dependencias con mayor interacción con los grupos de interés	Un (1) mecanismo implementado	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer la cultura de buen servicio en los servidores del MinTIC	Un (1) curso en servicio al ciudadano	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	3.2	Capacitar a los Funcionarios Públicos del Ministerio en lenguaje claro	Una (1) Capacitación en lenguaje Claro realizada	Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Talento Humana	20/12/2019



		conforme los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.			
	3.3	Capacitar a los funcionarios y contratistas del MinTIC en sostenibilidad en el marco de la implementación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional.	Ocho (8) Capacitaciones en sostenibilidad realizadas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos en el marco del Modelo de Responsabilidad Social Institucional	Dos (2) campañas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	4.2	Capacitar a los funcionarios y contratistas encargado de recibir las peticiones a los diferentes grupos de interés	Tres (3) capacitaciones	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	4.3	Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2019	Tres (3) informes publicados	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	5.1	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los grupos de interés.	Una (1) medición del índice de satisfacción	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Participar en eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Participación en tres (3) eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019



	5.3	Alinear, el Plan de Participación Ciudadana del Ministerio con la Responsabilidad Social institucional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	Un (1) un Documento elaborado con la alineación	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	5.4	Implementar lineamientos técnicos para mitigar los impactos negativos generados en las iniciativas del Plan Institucional de la entidad en el marco de la responsabilidad social institucional	Cuatro (4) Iniciativas con lineamientos implementados	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019